

offre una analisi delle recensioni scritte dai lettori di *Gomorra* di Roberto Saviano secondo un approccio qualitativo e quantitativo. Tutti i saggi del volume poggiano su una solida analisi della letteratura che dimostra un'ampia conoscenza del contesto di riferimento. Del resto, la stessa selezione degli autori che hanno contribuito alla realizzazione dell'opera è stata molto attenta e sicuramente guidata dal voler rappresentare e tenere in considerazione tutte le aree coinvolte nel processo di trasformazione della lettura: operatori dell'ambito dell'editoria (Brugnatelli, Cavalli), bibliotecari (Ferrerri, Bambini, Wakefield), operatori culturali (Giovannoli), studiosi nell'ambito delle scienze umane (Faggiolani, Vivarelli, Marchese) e delle nuove tecnologie (Roncaglia, Verna).

Le visioni offerte sono complementari rispetto al tema trattato. Si tratta, dunque, di un'opera molto ben strutturata che approfondisce i temi della lettura sociale e in ambiente digitale in tutte le sue implicazioni, la cui lettura è decisamente consigliata.

Per concludere, mi preme segnalare una eventuale linea di prosecuzione del progetto e delle analisi intraprese. Faccio di nuovo riferimento allo studio *Promoting reading in the digital environment* e voglio sottolineare una delle raccomandazioni: "Promote research on reading, with a focus on the differences between physical and digital reading". Così, in linea con questa raccomandazione – che sottolinea la necessità di enfatizzare le differenze dei processi cognitivi implicati dalle due diverse forme di lettura – sarebbe utile aprire una nuova linea di ricerca

sulle abitudini dei diversi tipi di lettori (morbidi, deboli, forti ecc.). Sarei molto curioso di leggere gli esiti della ricerca che gli autori del libro potrebbero avviare su questo tema.

ERNEST ABADAL

Universitat de Barcelona
abadal@ub.edu

NOTE

¹ *Promoting reading in the digital environment: report of the working group of EU state's experts on promoting reading in the digital environment under the open method of coordination, a cura di Frank Huysmans, Timotea Vráblová, Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2016. <https://bookshop.europa.eu/en/promoting-reading-in-the-digital-environment-pbNC0116151/>*

DOI: 10.3302/0392-8586-201703-074-1

The identity of the Contemporary Public Library: Principles and Methods of Analysis, Evaluation, Interpretation

A cura di Margarita Pérez Pulido e Maurizio Vivarelli, Milano, Ledizioni, 2016, 216 p.

Il volume raccoglie gli atti del convegno *L'identità della biblioteca pubblica contemporanea* che si è svolto a Torino il 12 dicembre del 2014, organizzato dal Dipartimento di Studi storici dell'Università degli studi di Torino, dalla Facultad de Ciencias de la Documentación y Comunicación, Universidad de Extremadura, con il patrocinio di SISBB - Società italiana di scienze

bibliografiche e biblioteconomiche, in collaborazione con AIB Sezione Piemonte e Biblioteche civiche torinesi. La giornata si è articolata in quattro sessioni di lavoro, che costituiscono altrettante sezioni del libro: Storia, presente e futuro della biblioteca pubblica; Modelli di analisi, misurazione e valutazione; Cambiamenti nella complessità; Lavori in corso. Una breve bibliografia tematica è posta in appendice.

Scopo del convegno era riprendere il dibattito sull'identità e sul ruolo della biblioteca pubblica nel nostro paese, con l'esplicita intenzione di tentare un bilancio degli studi e della ricerca in tale ambito nell'area italo-spagnola. In particolare, tutti gli interventi hanno approfondito i metodi e gli strumenti di analisi della biblioteconomia, anche come scienza applicata a singoli casi di studio italiani e spagnoli. Un orientamento che privilegia l'interpretazione di prassi e tendenze dell'azione della biblioteca pubblica contemporanea, alla definizione e applicazione di modelli prescrittivi.

I primi tre interventi hanno messo a fuoco la storia passata, presente e futura della biblioteca pubblica. Paolo Traniello ne ha ricordato le radici storiche connesse all'emanazione del *Public Libraries Act* nel 1850 e alla fondazione, sempre in Gran Bretagna nel 1870, del sistema di educazione pubblica.

Due elementi che erano assenti nello scenario nazionale italiano coevo e che hanno prodotto delle conseguenze sul perdurare di uno scollamento fra la biblioteca pubblica e il servizio pubblico locale, con la presenza diffusa, ancora oggi, "di biblioteche locali piuttosto che di biblioteche pubbliche".

Traniello mette comunque in evidenza come dagli anni Novanta in varie realtà territoriali del paese si siano radicate esperienze bibliotecarie quanto mai varie, caratterizzate da un tratto distintivo comune: l'essere luoghi di socializzazione che facilitano l'agire in comunità. Citando Marc Augé, Paolo Traniello si sofferma infatti sul tema della natura della biblioteca come luogo antropologico grazie al quale la socialità diventa oggetto di studio: un evidente passo in avanti per le biblioteche pubbliche in Italia, seppur sempre in assenza di un quadro nazionale omogeneo e coeso.

Margarita Pérez Pulido ha richiamato invece l'attenzione sul tema dell'etica della biblioteca, attenzione che si è accresciuta non solo in Spagna, ma anche in Italia, dopo la pubblicazione della norma ISO ad essa dedicata. Un documento che aiuta ad inquadrare la questione della responsabilità sociale e della sostenibilità della gestione della biblioteca nel tempo. La norma ISO infatti investe tutte le articolazioni del sistema biblioteca: il rispetto dell'ambiente, i diritti umani, le pratiche lavorative degli utenti, le relazioni con le altre organizzazioni, la comunità e il governo delle comunità. Uno strumento anch'esso che aiuta a rileggere le funzioni e il ruolo della biblioteca pubblica nel nostro paese.

L'intervento di Maurizio Vivarelli conclude la prima sezione del volume proponendo prospettive di interpretazione originali, che traggono ispirazione dal contesto della riflessione teoretica in filosofia, dalla letteratura

e dall'antropologia. Vivarelli mette in evidenza come in un momento di crisi della biblioteca e della biblioteconomia e di evidente indebolimento del modello della *public library* tradizionale, almeno nella forma in cui l'abbiamo conosciuta negli anni Settanta del secolo scorso, sia necessario sospendere il giudizio per valutare con la giusta lucidità e distacco i fattori di cambiamento in atto, come suggeriva già Edmund Husserl. Anche lo scrittore George Perec, secondo Vivarelli, propone l'osservazione attenta di ciò che accade come strumento di una conoscenza più profonda. Albert Lázsló Barabasi e Gregory Bateson, infine, ci suggeriscono che tutto è connesso, e nella prospettiva di una filosofia globale della complessità ci propongono di esplorarne le connessioni per comprenderne la natura. Una prospettiva interpretativa dunque che intende mappare ciò che accade con l'obiettivo di arrivare a definire mappe sempre più chiare. Tre prospettive per la biblioteconomia contemporanea, sempre più orientata a rivedere i propri assetti disciplinari e ad esplorare nuove possibilità. Tre punti di vista quelli di Traniello, Pérez Pulido e Vivarelli

che condividono una comune base di partenza, ma indicano tre vie diverse e comunque complementari da percorrere.

Negli ultimi dieci anni anche in Italia è cresciuta la consapevolezza dell'importanza di utilizzare le metodologie della ricerca sociale, di indagine qualitativa e più in generale di analisi dei comportamenti dell'utente in biblioteca. In questo scenario si collocano gli interventi della sezione successiva, dedicata ai modelli di analisi, alla misurazione e alla valutazione.

Aurora González Teruel ci propone di andare oltre il punto di vista che muove dall'idea di doversi adattare all'utente per adottarne un altro secondo cui diventa strategico piuttosto "integrare il servizio nella realtà dell'utente". Per fare questo diventa necessario cambiare la metodologia di studio del comportamento informazionale proprio mediante l'introduzione delle tecniche e dei metodi delle discipline sociali, privilegiando l'indagine qualitativa. Tre sono le strategie metodologiche che vengono presentate, che sono proprie di un paradigma disciplinare davvero orientato all'utente: i focus group, l'analisi delle reti sociali e lo

studio dell'osservazione partecipante. Un'ultima prospettiva che ci viene suggerita è anche quella dell'analisi del discorso, cioè lo studio di come parlano le persone in rete e attraverso i social network.

Chiara Faggiolani approfondisce ulteriormente questa prospettiva, presentando il tema dell'interpretazione dei big data in biblioteconomia



La Public Library di Atlanta (USA)

nomia. Evidenziandone la strategicità in molti ambiti di ricerca e la specifica incidenza nel produrre innovazione, la Faggiolani mette in luce come siano gli stessi utenti della biblioteca oggi a essere generatori di fonti informative primarie che sono da analizzare e valutare, come per esempio i dati veicolati dai social network e dagli strumenti di interazione con il catalogo. Secondo Chiara Faggiolani questo approccio interpretativo può rappresentare il futuro degli studi di biblioteconomia, perché mette in relazione, attraverso una metodologia non solo quantitativa, ma anche qualitativa, dataset differenti. Non è secondario infine l'impatto strategico che essa ha sulla vita della biblioteca: "una biblioteca che interpreta – conclude la Faggiolani – è una biblioteca infatti che conta di più".

Nell'ultima sezione si è discusso in chiave comparativa di alcune prospettive di cambiamento negli studi e nelle ricerche in un contesto complesso e in divenire, affinché la grande mole di dati prodotti possa produrre nuova conoscenza.

Giovanni Solimine ha provato a disegnare il cambiamento di scenario in cui siamo immersi, con l'imporsi di Google, YouTube e Wikipedia e con una TV che se persiste come contenuti via via potrebbe sparire come ambiente specifico, non più distinto dal computer. Solimine indica un rischio in tutto questo, la possibilità cioè che possa venir meno, in certi contesti, la motivazione alla ricerca facendo perdere allenamento alla mente e al ragionamento. Inoltre diventa strategico sollecitare la capacità d'uso di queste informazioni per trasformarle in sapere e apprendimento. Il rischio è quello di accontentarsi perdendo la capacità di analisi e di

critica. Se è vero che via via sempre di più le persone si nutriranno di contenuti digitali, diventerà strategico imparare ad utilizzarli criticamente ed utilmente, tanto che sembra ormai urgente avviare anche in Italia una campagna di *information literacy* diffusa. Se è irreversibile la tendenza che investe anche le biblioteche di convertire i documenti cartacei in documenti digitali, vi sono ampi margini proprio per dare valore al lavoro della biblioteca sul metodo, per trovare punti di raccordo fra frammentazione e complessità.

Ernest Abadal si interroga invece su come la biblioteca possa rendersi simile al contesto quotidiano in cui l'utente si muove. La sfida del cambiamento per questo coinvolge anche il ruolo del bibliotecario, che diventa un *community manager* e non solo un esperto di tecniche di recupero dell'informazione e di catalogazione. Per questo Abadal suggerisce che non vi è immobilismo in biblioteca se ci si rivolge sempre in modo proattivo in direzione del cambiamento.

Giovanni Di Domenico, autore di due importanti articoli¹ dedicati alla biblioteca pubblicati entrambi su "AIB studi", ripercorre la discussione scaturita da quegli interventi e incentra la sua riflessione sul concetto di identità plurale della biblioteca, "che è da progettare piuttosto che da ereditare". Le identità, sostiene Di Domenico, hanno sempre carattere relazionale e sono permeate comunque da quel che accade intorno a loro.

Anche l'imporsi con la cultura digitale della dimensione partecipativa ha avuto ricadute sulle biblioteche come luoghi del fare e come luoghi relazionali. La biblioteca, secondo Di Domenico, diventa per questo

un laboratorio per il pensiero critico che aiuta a produrre nuova conoscenza negli spazi sociali e fisici della comunità.

Infine sempre Di Domenico ricorda come proprio Maurizio Vivarelli abbia messo bene in evidenza la disconnessione fra la cultura disciplinare e le pratiche d'uso, proponendo un metodo che intende analizzare i fenomeni per interpretarli, con l'esplicita intenzione dunque di tessere una tela fra i due ambiti, professione ed accademia.

Sempre sulla stessa linea si muove anche l'intervento di Alberto Sallarelli che sviluppa una critica al concetto di modello in biblioteconomia. Il rischio nell'uso dei modelli è quello di attribuire loro delle proprietà predittive oltre che un uso ideologico. Per questo diventa strategico partire non dal modello, ma dall'analisi delle esperienze, dal racconto cioè di singole storie.

Il volume si conclude con due esempi di analisi e interpretazione di casi concreti: la presenza delle biblioteche al Salone del Libro di Torino per cogliere più in generale il suo ruolo nella filiera e la presenza della biblioteca nella rendicontazione sociale degli enti locali. Un'ampia bibliografia conclude il volume.

Da tutti gli interventi emerge una chiara indicazione per la ricerca accademica, cioè quella di provare a ricondurla nella direzione di una riflessione teorica che parta dai fatti per interpretarli e non dai modelli per imporli. Eppure è innegabile che nel nostro paese, per la biblioteca pubblica, vi sia stata una fase fondativa, di cui ad esempio costituisce un tassello essenziale il documento redatto nel 1965 da una Commissione composta da figure di spicco della bibliotecono-

mia dell'epoca come Virginia Carini Dainotti e Giorgio De Gregori, esito di una riflessione ampia, con conseguenze i cui effetti arrivano fino ai nostri giorni.²

Se è vero dunque, come sostiene Di Domenico, che oggi le identità della biblioteca sono plurali, è anche vero che bisognerebbe rimettere al centro le esperienze emergenti e le esigenze dei nuovi pubblici, promuovendo nuovi percorsi di analisi e di studio, per arrivare a definire un profilo omogeneo di funzioni e di azioni. In tutto ciò va comunque evitata l'imposizione di nuovi modelli che rischierebbe di portarci fuori strada senza rispondere al bisogno di ravvivare il dibattito intorno al ruolo e alle strategie di azione della biblioteca pubblica contemporanea, facilitando il confronto fra comunità accademica e comunità professionale.

In uno scenario in costante e accelerato cambiamento forse si può cercare di promuovere una discussione più ampia, aperta anche a punti di vista che non siano espressione solo della comunità professionale, per favorire l'avvio di nuovi percorsi di lavoro e nuove progettualità, che prospettino scenari per i prossimi dieci anni. Un approccio che non parta dai modelli, ma che produca indirizzi e strategie nuove guidate dai dati e dall'esperienza.

Gli atti del convegno, che si è svolto nel 2014 costituiscono una tappa importante, densa di suggestioni e proposte, in tale direzione. Ora si tratta di progettare modi e tempi per proseguire il lavoro.

CECILIA COGNIGNI

Biblioteche civiche torinesi
cecilia.cognigni@comune.torino.it

NOTE

¹ GIOVANNI DI DOMENICO, *Conoscenza, cittadinanza, sviluppo*, "AIB studi", 53 (2013) n. 1, p. 13-25; Id., *Un'identità plurale per la biblioteca pubblica*, "AIB studi", 55 (2015), n. 2, p. 235-246.

² ASSOCIAZIONE ITALIANA BIBLIOTECHE, *La biblioteca pubblica in Italia: compiti istituzionali e principi generali di ordinamento e di funzionamento*, Roma, AIB, 1964, <http://www.aib.it/aib/stor/testi/stan1965.htm>.

DOI: 10.3302/0392-8586-201703-075-1

Maria Stella Rasetti

Come gestire i reclami in biblioteca

Milano, Editrice Bibliografica, 2016, 80 p.

Il breve libro di Rasetti sulla gestione dei reclami in biblioteca si conclude con un decalogo "per i bibliotecari che non hanno tempo sufficiente da dedicare alla lettura del libro intero", quattro paginette che potrebbero costituire un vademecum da affiggere al banco della distribuzione della biblioteca o nell'ufficio del direttore, tanto sarebbero utili, nella loro sinteticità e chiarezza, in molti momenti della quotidianità bibliotecaria.

Suggeriamo, però, di trovare il tempo da dedicare alla lettura dell'intero volume, dove le dieci norme sono giustificate e dedotte da un'idea di "servizio" che rappresenta il primo concetto chiave del libro e che viene chiarita con la metafora del bibliotecario-attore, che l'autrice introduce nel primo capitolo: il bibliotecario deve interpretare un ruolo, che consiste nell'assunzione di un atteggiamento empatico nei confronti

dell'utente e nella costruzione di una relazione interpersonale improntata alla più ampia disponibilità, mettendosi, per così dire, al suo servizio; ciò non vuol dire che debba soddisfare acriticamente qualsiasi richiesta o diventare il "parafulmine" dei malumori o delle intemperanze di chi frequenta la biblioteca, ma che possa capirne l'insoddisfazione, individuare il problema e farsene carico. Questo è quanto richiede, nella sua forma più consapevole, il servizio: "Nelle nostre biblioteche non ci sono clienti ma utenti, o - meglio ancora - cittadini membri della comunità che abbiamo il compito istituzionale di servire: costoro hanno tutto il diritto di ricevere la nostra massima attenzione" (p. 35). Per interpretare bene quel ruolo, il bibliotecario ha bisogno di nuove competenze, quelle *soft skills* che permettono una "azione di interconnessione tra sfera cognitiva e sfera emotiva, tra etica e capacità di organizzazione, tra spirito di iniziativa e capacità di comunicazione."¹

In questa prospettiva, il reclamo può e deve essere utilizzato per istituire un rapporto proficuo con l'utente: chi reclama, sostiene Rasetti utilizzando una costellazione concettuale dovuta ad Albert O. Hirschmann, esercita la *voice*, ovvero esprime la necessità di mantenere una relazione con la biblioteca, anche se in quel momento quella lo delude; questo atteggiamento è più auspicabile e costruttivo di una risposta alla delusione con la *loyalty* ("non potevo aspettarmi che questo") o con l'*exit* ("non dico niente ma non vengo più"): "chi reclama vuole bene alla biblioteca"(p. 33).

Ma, al di là della sua considera-